

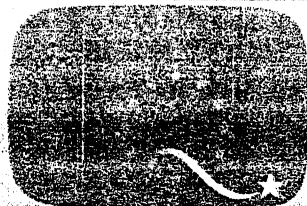
11-17 ноември 2002 Европска недела на квалитет

DRIVING THE CHANGE



Deutsche Gesellschaft für
Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH

НОВИ ВРЕМИНА
НОВИ КВАЛИТЕТИ
НОВИ ХОРИЗОНТИ



ЕВРОПСКА НЕДЕЛА
НА КВАЛИТЕТ

Организационен одбор:

Лидија Димитровска
Димитар Кречоски
Борис Арсов
Лилјана Црношија
Даме Димитровски

Стручен одбор:

Владимир Дуковски
Веле Темелковски
Милан Стојчевски
Емилија Тодоровска
Бошко Угриновски

Издавач:

МАЗУК
ул. 11 Октомври б.б. 1000 Скопје
П.ФАХ 485

Компјутерско - графичко обликување:

INVESTING - Скопје

Печати: Академски печат - Скопје

Тираж: 200 примероци

Скопје, ноември 2002 година.

Забелешка:

Зборникот е подготвен со финансиска помош од Министерството за образование и наука на Република Македонија.

Трудовите се подготвени од авторите според упатството на Организациониот одбор.

Одговорноста за содржината и квалитетот ја сносат авторите.
Трудовите не се рецензирани.

СВЕСНОСТА КАКО ФАКТОР ЗА ОДРЖУВАЊЕ И УНАПРЕДУВАЊЕ НА КВАЛИТЕТОТ

Трајко Мицески д-р, e-mail Miceski_T@hotmail.com
ЈНУ Институт за тутун, Прилеп, ул. Кичевски пат бб

CONSCIOUSNESS AS A FACTOR FOR MAINTAINING AND IMPROVING THE QUALITY

Trajko Miceski
Tobacco Institute - Prilep

Резиме: Свесноста е еден од основните фактори за одржување на квалитетот согласно ISO стандардите (ISO 9001:2000 т.6.2.2) и неопходен услов за развивање на TQM-филозофијата. Свесноста е способност на човекот, реално да ја восприема стварноста што го опкружува, правилно да го осознава општествениот живот и разумно да се грижи за одржување и унапредување на квалитетот во работењето и воопшто квалитетот во целокупниот живот, со што ќе придонесе како за свој така и за општ добробит на човештвото.

Клучни зборови: свесност, разумност, квалитет, TQM, подигнување на свеста, обука на вработените.

Abstract: Consciousness is one of the crucial factors for maintaining a quality in accordance to ISO standards (ISO 9001:2000, 6.2.2) and an indispensable condition for development of TQM philosophy.

Consciousness is ability of the man to have an objective perception of the world and a right knowledge of the social life. It is also an ability to maintain and improve the quality of work and of the life, in general, by which he will contribute to his own benefit as well as to the benefit of humankind.

Key words: consciousness, knowledge, quality, TQM, training of the employees

Вовед

Свесноста е способност на човекот, реално да ја восприема стварноста што го опкружува, правилно да го осознава општествениот живот и разумно да се грижи за одржување и унапредување на квалитетот во работењето и воопшто квалитетот во целокупниот живот, со што ќе придонесе како за свој така и за општ добробит на човештвото.

Свесноста е еден од основните фактори за одржување на квалитетот согласно ISO стандардите (ISO 9001:2000 т.6.2.2) и неопходен услов за развивање на TQM-филозофијата.

Некои аспекти на свесноста

Она што го обликува човекот како највисоко организирано суштество во еволуцијата на животот е постоењето на свесна активност т.е. свест каде што организацијата на материјата го достигнала својот најсовершен облик. Во таа смисла, свеста е „комплементарен“ аспект на таа организација или психолошки еквивалент^{1/}.

Суштината на свесната активност подразбира не само одразување на објективната стварност, туку и ставот према предметите и појавите во реалноста.

Свесност, покрај другото, значи гледање, набљудување на сè она што случува околу нас и во нас. Тоа значи *соочување со стварноста*. Сфаќање на стварноста онаква каква што е.

Свесноста овозможува реално да се утврдат состојбите во, или надвор од средината на работење или живеење, непристрасно и објективно да се проценат сопствените способности и способностите на другите, отворено да се укажи на негативностите и да се даде голема поддршка на позитивностите.

Всушност, поседувањето на свесност подразбира длабоко размислување. Со размислување човекот ги разбира своите желби, зборови и дела и отстапува од сè што го оддалечува од реалноста. Со своето размислување и расудување човекот ги осуетува и уништува сите неправилности и заблуди и може точно да прави разлика меѓу она што е добро и што е лошо.

Свесноста не упатува да бидиме правилни набљудувачи на сè што се случува околу нас и во нас. Кога се зборува за набљудувач се мисли на набљудувач кој учествува. Поконкретно кажано, оние

кои дискутираат, покрај тоа што се слушаат меѓу себе, тие треба да се слушаат и самите себе си. Затоа е неопходно да се слушаме себе си додека ги слушаме другите.

Нема свесност, каде постои желба да се слуша само она што се сака да се слушне, без да се имаат предвид сите околности.

Мора да се знае дека свесноста е доста широка активна состојба на човекот. Таа тера да се мисли пошироко, посеопфатно и несебично. Да се мисли за иднината, за одржување и континуирано подобрување на квалитетот во сите сфери на работењето.

Погледнато од аспект на филозофијата или психологијата свесноста, означува *процес на одразување на стварноста од страна на мозокот на човека*; т.е. јасно поимање на нештата.

Зборувајќи за свеста за квалитетот не може а да не се спомнат и термините свест, совесност, умност и разумност.

Свест означува: внатрешна оценка на своето држење, чувство на морална одговорност за своите постапки, за континуирано унапредување на квалитетот

Умност значи паметно, умно, разумно постапување. Тоа е способност на човекот да мисли, да создава, да расудува.

Разумност потекнува од разум што значи способност на човекот правилно, логички да мисли, правилно да расудува, за сите свои постапки и активности за унапредување на квалитетот.

Само свесниот човек може правилно да ја согледа вистината.

Филозофот Ксенофан истакнува дека за вистинското создавање на вистината треба да се избере вистинскиот пат. Патиштата кон вистината водат преку преку чулата и разумот. Чулата ни даваат само привидно знаење, а разумот ни ја дава вистината.

Демокрит изнесува дека вистинското знаење се добива преку разумот и мислењето.

Сознавањето на вистината, вели Сократ е средство за морален живот. Преку создавањето на вистината човекот го усовршува и својот морален живот и се здобива со етички особини.

Разумот не е средство за надмудрување, но за морално усовршување

Вистината за светот истакнува Платон и Аристотел се создава преку разумот.

Имајќи ги предвид, како погледите на многубројните учители, филозофи и научници, така и нашите лични размисли и практични искуства, цениме дека само преку разумни, свесни постапки и

^{1/} Д-р Љубиша Новотни, „Судска психијатрија“ НИП „Студентски збор“ Скопје, 1998 година, стр. 67.

континурано подобрување на квалитетот, може да се обезбеди успешен развој и напредок на секоја фирма.

Менаџерот-лидер како пример и поттикнувач за издигнување на свеста за квалитет

Менаџерот е тој кој мора да служи како пример и поттикнувач за градење на свеста за квалитет. Тој мора да го насочува вниманието кон значајните проблеми поврзани со целосниот квалитет во работењето, давајќи совети и оценки за достигнувањата во тој поглед².

Менаџерот со својата моќ (положба) влијае врз другите (подредените), да работат под негово раководство. При тоа тој ја користи својата положба за наградување или казнување (принуда).

Меѓутоа вистинскиот лидер својата моќ ја носи со себе си, а влијанието врз другите го врши без принуда туку со *максимална свесност*.

Раководењето т.е. водењето, менаџерот-лидерот го извршува преку создавање на пријатна работна атмосфера, како резултат на прифатените ставови за однесување на вработените и успешното отклонување на сите оние чинители кои го нарушуваат ваквиот систем на однесување во организацијата. Менаџерот мора преку својот пример да побуди и воспостави етички норми на однесување, кои постепено но сигурно треба да станат неразделен дел и традиција на секој еден во организацијата. Сигурно дека најнапред е неопходен индивидуален ангажман на менаџерот и неговите први соработници т.е. менаџерскиот тим, кои преку своите лични примери, креативни притисоци и цврсти ставови, ќе делуваат врз вработените. Истовремено е потребно да се изврши припремање и носење на етички кодекси, преку документирани содржини³.

За создавање на една ефикасна и ефективна работна атмосфера, неопходно е да преовладуваат разумни односи меѓу вработените и голема свесност за унапредување на квалитетот. Тоа мора најнапред, да произлеува од личниот пример на менаџерот лидерот, од неговиот личен авторитет и изграден

вредносен систем со вистински вредности, меѓу кои би ги истакнале:

- оспособеноста за менаџерско-лидерската улога,
- знаењето,
- стручноста,
- континуираната обука за збогатување на знаењето,
- искуството,
- разумноста,
- моралноста,
- почитта,
- реалноста,
- толеранцијата,
- културното однесување,
- кооперативноста,
- објективноста,
- одговорноста,
- креативноста,
- принципиелноста,
- гужата за издигнување на свеста за квалитет и сл.

Грижата за издигнување на свеста за квалитет треба да биде континуирана активност во организацијата. Затоа менаџерот треба да се одликува со:

- зрелост,
- непристрасно и реално просудување,
- аналитичка способност,
- истрајност,
- реално сфаќање на комплексните процеси,
- организаторските способности,
- визионерски способности и тн.

Свесниот менаџер би бил пример и поттикнувач за градење на свеста за квалитет доколку:

- пресудува врз основа на факти,
- реално ги оценува состојбите,
- внимателно приоѓа кон проблемите,
- не врши притисок и не подлегнува под неоправдан притисок,
- непристрасно одлучува,
- користи исти принципи за сите вработени,
- носи правилни заклучоци.

Издигнувањето на свеста за унапредување на квалитетот мора да стане заложба на сите вработени во организацијата.

² Роберт М. Фалмер, Новиот менаџмент, СКАЈ Агенција, Скопје, 1995, стр. 305.

³ Arthur A. Thomson, Jr., A.J. Strickland III: во книгата „ Strategic Managment, Concept and Cases, IRWIN, Homewood, Illinois, 1992, даваат поопширен приказ на етичките кодекси.

Поттикнување на развој на свеста за квалитет

Поттикнувањето на развојот на свеста за квалитет треба да биде приоритетна задача на секое раководство со цел грижата за квалитет да стане неразделен дел на секој поединец во организацијата. Со тоа самата свест треба да предизвикува активност за унапредување на квалитетот кај самиот поединец.

Свеста за квалитетот го поместува управувањето со квалитетот врз местото на извршување на активностата. Тоа значи дека секој поединец без разлика на работното место или активност што ја извршува, во секое време треба да се грижи за унапредување на квалитетот.

Свеста за квалитет го подигнува интересот за квалитетно работење и ја зголемува мотивацијата кај поединецот за самостојно дејствување. Преземањето на целокупната одговорност за квалитет, врз сопствената активност, ги охрабрува учесниците да бараат решенија за континуирано унапредување на квалитетот.

Како поважни мерки кои овозможуваат поттикнување на свеста за квалитет се и следниве:

1. Личниот пример на раководството.
2. Развивање на обука за издигнување на свеста за квалитет.
3. Потенцирањето на значењето на квалитетот за успешно работење,
4. Развивање на добри меѓусебни односи, соработка, помагање, размена на мисли, знаење и меѓусебно советување.
5. Развивање на чувство за припадност во организацијата.
6. Зголемување на сопствената одговорност за квалитет.
7. Зголемување на информираноста за придобивките на квалитетот на фирмата, со конкретни примери на организациите со развиени системи за квалитет.

Совесноста, културата и водството во организацијата се меѓусебно поврзани и зависни. Така водачот како прв човек во работната средина се јавува и како продукт⁴ и како влијателен фактор за менување на културата и свеста за квалитет. Тој со својот менаџерски тим, можат да предизвикаат такви модели на однесување кои тие ги преферираат. Така на пример менаџерот со изграден вредносен систем на квалитети, односно разумниот, совесниот, оспособениот, и работливиот менаџер, ќе настојува да преферира збогатување и издигнување на културата и свеста на вработените за квалитет. Додека пак менаџерот кој се одликува со

слаб вредносен систем на квалитети односно со несоодветна лидерска способност, несовесност и макијавелизам, ќе преферира недефинирана клима, сè со цел на многу полесен начин тој и неговите приврзаници да доминираат или профитираат во фирмата.

Голема е улогата на луѓето во организацијата кои можат да придонесат за збогатување на културата. Тука, како основен фактор се јавува и обуката на вработените од аспект за градење на моралните вредности, подигнување на свеста за квалитет професионалниот пристап кон решавање на проблемите, меѓусебната комуникација и комуникациските односи и сл.

Итакнување на значењето на квалитетот, особено преку формирање на соодветни кружоци за квалитет кои ќе расправаат за проблемите во целокупното работење.

Понатамошен фактор би било развивањето на добри меѓучовечки односи, меѓусебната отворена и ненавредлива комуникација, ненавредливата критика и укажување на некои постапки, колегијалниот и соработнички однос, добронамерно и пријателско дружење и сл.

Развивање на чувство за припадност во организацијата, преку вклучување на поединецот во тимското работење и одлучување, сè со цел до израз да дојде свеста и љубовта кон работата, организацијата и унапредувањето на квалитетот. Љубовта кон работата значи да го сакаш она што го работиш, да ја познаваш работата, да се трудиш и работиш, да си креативен и инвентивен, ефикасен и ефективен. Љубовта кон организацијата е поврзана со чувството на припадност кон неа, поединецот да се чувствува дел од неа, да работи и придонесува за неа, а таа да го прифаќа како свој рамноправен член и му ги даде местото и наградата онакви какви и ги заслужува.

Сопствената одговорност за квалитет би се зголемила кога од секој еден се бара да се грижи за квалитетот, на секој еден му се дава можност за самодокажување и за секој еден се применуваат исти принципи и критериуми.

Подобрување на информираноста за квалитет би дошла до израз кога истата е отворена, реална, правилна, поттикнува на соработка, активност кон разрешување на проблемите и придонесува за меѓусебно разбирање, прифаќање на различните погледи, примерно однесување, работливост и подигнување на свеста за квалитет.

⁴ Ainscown, A & West.M. ,School Improvement in an of Change, New York, 1996 p.88

Заклучок

Свесноста е широка активна состојба на човекот. Таа тера да се мисли пошироко, посеопфатно и несебично. Да се мисли за иднината, за одржување и континуирано подобрување на квалитетот во сите сфери на работењето.

Свесноста овозможува реално да се утврдат состојбите во, или надвор од средината на работење или живеење, непристрасно и објективно да се проценат сопствените способности и способностите на другите, отворено да се укажи на неправилностите и да се даде голема поддршка во унапредувањето на квалитетот.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Ainscoww, A & West.M. „School Improvement in an of Change, New York, 1996.

[2] Fulmer M. Robert, The new management, Falmer M.. Robert Noviot menaxment, SKAJ, Agencija, Skopje, 1995 god.

[3] Lister R.Bitel, The Kej to Management Success, Alexander Hamilton, Institute Incorporated, 1984

[4] Новотни, д-р Љубиша „Судска психијатрија“ НИП „Студентски збор“ Скопје, 1998 година

[5] Patrick L. Townsend, Joan E. Gebhardt: „Quality in Action, 93 Lessons in Leadership, Participation and Measurement“ John Wiley & Sons, Inc. New York, 1997

[7] Peters, T. „Thriving on chaos, Handbook for a managment revolution“ Pan Books, London, 1987

[8] Rot dr Nikola, „Psihologija licnosti“ Zavod za ucbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1978.

[9] Thomson Atrhur A., Jr.,A.J. Strickland III: vo knigata „ Strategic Managment, Concept and Cases, IRWIN, Homewood, Illinois, 1992,